



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS
ASSESSORIA DE PESQUISA, ESTRATÉGIA E GESTÃO DA QUALIDADE

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de auditoria externa, para recertificação do sistema de gestão de qualidade do TRE/TO, com vistas à atestação da conformidade de referido sistema com a Norma NBR ISO 9001:2015, conforme as especificações contidas neste termo.

1. 1 Especificação e características do objeto

1.1.1 Escopo da certificação

O escopo da certificação é a “**Gestão dos Processos Eleitoral no Estado do Tocantins**”, envolvendo os seguintes processos: 1 - Planejamento Estratégico; 2 - Comunicação; 2.1 – Comunicação (Ouvidoria).3 - Planejamento para Eleições; 4 – Cadastro de Eleitores; 5 – Votação; 6 – Apuração; 7 – Atendimento ao Eleitor (28º ZE – Miranorte –) 8 – Diplomação; 9 – Trâmite Processual Judicial (1º e 2º graus); 10 – Orçamento; 11 – Gestão de Bens e Serviços; 12 – Gestão de Urnas; 13 – Gestão de Pessoas (Desenvolvimento e Alocação); 14 – Infraestrutura Tecnológica; 15 – Prestação de Constas Eleitorais (Eleições Gerais e Municipais); 16 – Logística para Zonas Eleitorais; 17 – Votação Paralela; 18 – Inspeção nas Zonas Eleitorais.

1.1.2 Quadro de funcionários envolvidos no escopo

O número de pessoas que estão envolvidas com o sistema de gestão da qualidade, incluindo terceiros, é cerca de 100 (cem) pessoas.

1.1.3 Localidades de prestação dos serviços

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

Endereço 1: sede TRE

Quadra 202 Norte, Av. Teotônio Segurado, Conjunto 01 Lotes 1 e 2
Plano Diretor Norte – Palmas – TO

CEP 77.006 – 21481

Endereço 2. Anexo I

Quadra 103 Norte, Av. LO-02, Nº 53
Plano Diretor Norte – Palmas – Tocantins
CEP. 77.001-022

Endereço 3. Anexo II – Central de Urnas Eletrônicas

Quadra 203 Norte Alameda 8 Lote 1 C
Plano Diretor Norte - Palmas-TO
CEP 77006-884

Endereço 4 – Sede do Cartório Eleitoral da 28ª ZE (Miranorte)

AV. Alfredo Nasser, QD. 109-A, LT. 1-A
Vila Maria
CEP 77.660-000
Obs: Distância aproximada de 100 Km de Palmas – TO

Endereço 5 – Sede da Seção de Patrimônio e Almoxarifado (SPA)

Quadra 112 Sul, Rua SR 03, Lote 32
Plano Diretor Sul, Palmas – TO
CEP: 77.020-172

2. JUSTIFICATIVA

Com a finalidade de buscar ainda mais uma modernização institucional, o TRE-TO iniciou o processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade com vistas à obtenção da certificação de qualidade, aos moldes da Norma NBR ISO 9001 desde 2005, o qual encontra-se implementado e mantido, com validade até 02/12/2017.

O Sistema de Gestão da Qualidade vem proporcionando inúmeros benefícios a este Órgão, tais como: melhor planejamento e controle das rotinas de trabalho, eliminando passos desnecessários; a padronização das tarefas e definição de responsabilidades, com objetivo de obter maior segurança e agilidade nas atividades desenvolvidas; a criação de um sistema de controle para a identificação e tratamento de falhas verificadas durante o processo; e, a formalização dos procedimentos para possibilitar maior transparência das atividades desempenhadas.

Devido a sua abrangência em praticamente todas as atividades que envolvem o processo eleitoral no Estado do Tocantins, o Sistema de Gestão da

Qualidade tornou-se uma ferramenta eficaz na condução da governança corporativa.

Desta forma, decidiu o Comitê Gestor de Planejamento Estratégico e Governança da Tecnologia da Informação – COGETIC, em manter a adesão aos requisitos das Normas ISO 9001:2015, como forma de melhorar continuamente os serviços prestados ao cidadão-usuário.

4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS/ESPECIFICAÇÕES

4.1) Todas as auditorias devem ser presenciais, ou seja, realizadas nas instalações do TRE/TO, nos endereços identificados neste termo de referência;

4.2) O TRE/TO possui certificação NBR ISO 9001, desde 2005, sendo a última auditoria de manutenção realizada em novembro de 2016, na versão 2008;

4.2) O TRE/TO possui outra certificação similar à Norma NBR ISO 9001, denominado Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral desde 2013;

4.3) A documentação da qualidade está sendo reformulada para atender aos requisitos da versão 2015;

4.5) Os locais onde serão realizadas as auditorias são os constantes do item 1.1.3;

4.6) Dados sobre o SGQ/TRE, para fins de cotação do serviço:

- a) **Nome da organização:** TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS – TRE/TO;
- b) **ENDEREÇO:** Quadra 202 NORTE, AVENIDA TEOTÔNIO SEGURADO, CONJUNTO 1, LOTES 1 E 2, CENTRO, PALMAS-TOCANTINS;
- c) **CNPJ:** 05.789.902/0001-72;
- d) **Contatos:** 63 3229 9547; aspeq@tre-to.jus.br
- e) **Nome completo do contato:** Sílvia Helena Dias dos Santos;
- f) **Cargo:** Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade – ASPEQ;
- g) **Homepage TRE:** www.tre-to.jus.br;
- h) **Norma que deseja recertificar:** NBR ISO 9001:2015;
- i) **Produtos/atividades do órgão:** Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins;

- j) **Escopo:** O escopo da certificação é a “**Gestão dos Processos Eleitoral no Estado do Tocantins**”, envolvendo os seguintes processos: 1 - Planejamento Estratégico; 2 - Comunicação; 2.1 - Comunicação (Ouvidoria); 3 - Planejamento para Eleições; 4 - Cadastro de Eleitores; 5 - Votação; 6 - Apuração; 7 - Atendimento ao Eleitor (28º ZE – Miranorte –) 8 - Diplomação; 9 - Trâmite Processual Judicial (1º e 2º graus); 10 - Orçamento; 11 - Gestão de Bens e Serviços; 12 - Gestão de Urnas; 13 - Gestão de Pessoas (Desenvolvimento e Alocação); 14 - Infraestrutura Tecnológica; 15 - Prestação de Constas Eleitorais (Eleições Gerais e Municipais); 16 - Logística para Zonas Eleitorais; 17 - Votação Paralela; 18 - Inspeção nas Zonas Eleitorais;
- k) **Idioma:** Português;
- l) **Utilização de consultoria:** não;
- m) **Sistema de Gestão Integrado:** Não, somente ISO 9001 e programa similar à ISO, denominado Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral;
- n) **Unidades a serem auditadas:** Todas localizadas nos endereços constantes dos itens 1.1.3;
- o) **Projeto e desenvolvimento:** Os Tribunais Regionais atuam como co-partícipe nos macroprojetos de realização das eleições, que tem como responsável direto o Tribunal Superior Eleitoral;
- p) **Unidade gestora do Sistema de Gestão da Qualidade:** ASPEQ/DG, localizada no edifício-sede, item “a”;
- q) **Frequência das auditorias de manutenção:** Anual;
- r) **Deseja pré-auditoria:** Sim;
- s) **Subcontratações/terceirizações para as atividades do escopo:** Exercitação das urnas eletrônicas e apoio técnico no período eleitoral;
- t) **Certificação atual:** NBR ISO 9001:2008;
- u) **Organismo certificador:** Instituto Totum;
- v) **Validade da certificação:** 02/12/2017;
- w) **Análise crítica:** a análise crítica do sistema é realizada com representantes de todas as unidades integrantes do escopo;
- x) **Dificuldades de deslocamento:** Não. O local mais distante a ser auditado está a aproximadamente 100km, em estrada asfaltada. Os demais são localizados na capital;
- y) **Obrigação legal referente ao produto/serviço:** Legislação eleitoral e correlata, relacionadas nas informações documentadas de cada processo;
- z) **Datas previstas para as auditorias:** Pré-auditoria - 08/17, Auditoria de certificação – 10/17, 1ª Auditoria de manutenção: 11/18, 2ª Auditoria de manutenção: 11/19;
- aa) **Gestão do sistema:** Parte eletrônica, parte manual. Os documentos da qualidade são gerenciados pelo sistema eletrônico de informações - SEI

(ferramenta para trâmite de processos administrativos), Sistema GPweb (versão paga), hotsite/intranet/TRE e Sistema de Padronização de logística, para o planejamento integrado de todos os processos do escopo;

bb) Processos/pessoal envolvido no escopo, por unidade:

PROCESSO	DESCRIÇÃO	* UNIDADES ENVOLVIDAS	QTDE SERVIDORES	LOCALIDADE
Apuração	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento da transmissão dos boletins de urna ao TRE e o processamento dos dados (totalização) para sua divulgação.	COSEL STI	7	SEDE ANEXO II
Atendimento ao Eleitor	Processo no qual são realizadas as atividades de alistamento, revisão de dados, alteração de locais de votação, transferência de domicílio, certidões e emissão de 2ª via do título.	28º ZE	5	28ª ZE
Gestão de Bens e Serviços	Processo no qual são realizadas as atividades de identificação dos materiais e serviços necessários para a realização do processo eleitoral e as suas respectivas aquisições e/ou contratações. Envolvendo, ainda, no caso de bens, o recebimento, separação, transporte e entrega dos equipamentos, suprimentos, material de expediente, impressos e outros que serão utilizados pelas unidades da secretaria e pelos cartórios eleitorais nas eleições. No caso de serviços, o processo encerra-se com a contratação.	COMAP SETRAN DG SECONT SECOM SELIC/SPA.	7	SEDE

Cadastro de Eleitores	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento e suporte ao cadastro de eleitores executado nas zonas eleitorais.	COSEL SECASE ZONAS	3	ANEXO II
Comunicação	Processo no qual são realizadas as atividades de gerenciamento das relações com os clientes, através da ouvidoria, e com os meios de comunicação em geral, bem como o planejamento e execução das campanhas institucionais para as eleições, em conformidade com as diretrizes propostas pelo TSE e estabelecidas no Plano de Comunicação para o Tribunal.	ASCOM	10	SEDE
Diplomação	Processo no qual são realizadas as atividades de confecção de diplomas, organização da sessão regimental de formalização do ato jurisdicional de entrega dos mesmos, o qual legitima e habilita aos candidatos eleitos a tomarem posse nos respectivos cargos, até a terceira suplência.	COJUD SEDIP SEARA ASCOM CORTE	5	SEDE
Gestão de Pessoas	Processo no qual são realizadas as atividades de seleção, capacitação e lotação das pessoas envolvidas diretamente no processo eleitoral.	SGP COEDE COPES COMED SGP	10	SEDE ANEXO I
Gestão de Urnas	Processo no qual são realizadas as atividades de relacionadas à gestão do ciclo de vida, desde o aceite até o descarte das urnas eletrônicas.	COSEL SEVUE SETRAM COSEG SPA	7	ANEXO II
Infraestrutura Tecnológica	Processo no qual são realizadas as atividades necessárias para o pleno funcionamento do ambiente de Tecnologia da Informação direcionadas ao	CSI SEMAU SEGIT SERES	7	SEDE

	processo eleitoral, através da prospecção, aquisição, implantação e manutenção dos equipamentos de microinformática, comunicação de dados e serviços essenciais de tecnologia da informação.			
Inspeção	Processo no qual são realizadas as atividades de inspeções nas Zonas Eleitorais, conforme critérios estabelecidos pela Corregedoria Regional Eleitoral.	CRE EQUIPE DE INSPEÇÃO	7	SEDE
Logística para Zonas Eleitorais	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento das ações específicas desencadeadas nas zonas eleitorais, referentes à execução do plano das eleições (convocação e treinamento de mesários, locais de votação, equipamentos e sistemas, segurança, transporte, transmissão de resultados, entre outras).	COSEL ZONAS	2	ANEXO II
Orçamento	Processo no qual são realizadas as atividades de elaboração da proposta orçamentária e monitoramento da execução das despesas referentes à contratação de serviços, aquisição de materiais, locações, despesas com diárias, indenizações e auxílio alimentação para mesários e colaboradores.	COFIN SPGO SEOF	7	SEDE
Planejamento das Eleições	Processo no qual são realizadas as atividades de planejamento, monitoramento da execução, avaliação e suporte à implementação de melhorias nos processos de realização das	ASPEQ	3	SEDE

	eleições, desdobrado nos níveis estratégico, tático e operacional.			
Prestação de Contas Eleitorais (Eleições Gerais e Municipais)	Processo no qual são realizadas as atividades de exame das prestações de contas de campanha eleitoral, capacitação de servidores envolvidos e orientação a prestadores de contas (candidatos e partidos políticos).	CCIA SECEP	3	SEDE
Trâmite Processual Judicial	Processo no qual são realizadas as atividades de protocolização, autuação, distribuição e publicação dos atos relativos às classes processuais de Ação Cautelar, <i>Habeas Corpus</i> , Mandato de Segurança, Prestação de Contas, Registro de Candidaturas (eleições gerais) e Recurso em Registro de Candidatura (eleições municipais).	SEPEX SEADIP SEIP SEARA SECEP PROCURA- DOR GABINTES/MP E/DPU/DPF/PF N ZONAS PROMOTOR JUIZ ELEITORAL	10	SEDE
Votação	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento do funcionamento das seções eleitorais no dia das eleições, no período compreendido entre a instalação da mesa receptora de votos e o término da coleta de votos, com o registro de ocorrências e o desencadeamento de providências para a solução de problemas técnicos, logísticos ou de outra natureza que impliquem na interrupção ou atraso da votação.	COSEL STI ZONAS	10	ANEXO II
Votação Paralela	Processo no qual é realizada, por amostragem, a verificação do funcionamento correto dos programas das urnas, sob	COMISSÃO	4	SEDE

	condições normais de uso, sendo sorteadas no dia anterior às eleições duas urnas (capital e interior) para, no dia das eleições, serem auditadas, conforme os procedimentos estabelecidos pelo Tribunal Superior Eleitoral. Ao final é verificada a coincidência dos resultados obtidos nas Urnas com os dos relatórios emitidos pelo Sistema de Apoio à Votação Paralela – SAVP.			
Planejamento Estratégico	Processo no qual são formuladas missão, visão, análise swot, perspectivas, objetivos, indicadores, a seleção de programas de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas à empresa e sua evolução esperada.	PLENO COGETIC ASPLAN-DG NUEGE GESTORES DE INDICA- DORES E PROJETOS	3	SEDE

*Foram considerados os servidores que atuam diretamente na gestão de cada processo.

4.7 Produtos esperados

A seguir apresenta-se a lista dos produtos/serviços específicos previstos para serem desenvolvidos pela CONTRATADA:

4.7.1) Etapa 1 – Auditoria inicial/transição (análise documental, abrangendo todos os processos envolvidos no escopo de certificação, com vistas a verificar preliminarmente a adequação e implementação do sistema de gestão da qualidade aos moldes da NBR ISO 9001:2015).

4.7.2) Etapa 2 – Planejamento (análise documental e preparação da programação, abrangendo todos os processos envolvidos no escopo de certificação) e realização (análise documental, entrevistas e acompanhamento do plano de ação corretiva) de Auditoria de recertificação, com base na NBR ISO 9001:2015, e emissão de certificados com acreditação do INMETRO ou Órgão Acreditado por Autoridades Acreditoras Estrangeiras reconhecidas em

tratados e/ou convênios internacionais dos quais o INMETRO faça parte, com validade de 3 anos, a ser realizada no segundo semestre de 2017;

4.7.3) Etapa 3 – Primeira auditoria de manutenção/acompanhamento da certificação na Norma NBR ISO 9001:2015 e emissão de relatórios, a ser realizada em 2018;

4.7.4) Etapa 4 – Segunda auditoria de manutenção/acompanhamento da certificação na Norma NBR ISO 9001:2015 e emissão de relatórios, a ser realizada em 2019;

4.8 Dos prazos

A vigência da presente contratação deverá ser de 03 (três) anos, a partir da sua assinatura, preservando-se a validade do certificado, caso essas datas não sejam coincidentes.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A CONTRATADA deverá apresentar os produtos/serviços em consonância com o cronograma de execução.

5.2 Os produtos/serviços entregues serão submetidos à avaliação da Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade - ASPEQ/TRE – TO e, conforme a verificação de sua efetividade, será realizada a aceitação dos mesmos por parte da CONTRATANTE.

6. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

6.1 As instituições que se candidatarem para executar os serviços descritos neste termo de referência, além das exigências legais de habilitação, deverão atender os requisitos relacionados a seguir:

a) Desempenhar atividade pertinente e compatível com o objeto deste termo;

b) Ser acreditada para o escopo da certificação pretendida (IAF36 – Administração Pública)* pelo INMETRO de acordo com as regras do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC ou Acreditado por Autoridades Acreditadoras Estrangeiras reconhecidas em tratados e/ou convênios internacionais dos quais o INMETRO faça parte;

* Código do fórum internacional de acreditação.

c) Apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica compatível com o objeto deste termo, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que o licitante realiza ou realizou o serviço de modo satisfatório;

7. OBRIGAÇÕES GERAIS

7.1 Da Contratada:

7.1.1 Executar os serviços em conformidade com este instrumento, obedecendo rigorosamente o disposto no Edital de Concorrência e seus anexos, independentemente de transcrição ou anexação;

7.1.2 Realizar auditoria de certificação do sistema de gestão da qualidade do TRE – TO, atestando a sua eventual conformidade com as normas nacionais e internacionais apropriadas;

7.1.3 Realizar auditorias de manutenção, visando assegurar que o sistema de gestão da qualidade do TRE – TO permanece em conformidade com as normas em que foi certificado;

7.1.4 Emitir o competente certificado atestando que o sistema de gestão da qualidade do TRE – TO está conforme a norma NBR ISO 9001:2015, com acreditação do INMETRO ou Órgão Acreditado por Autoridades Acreditadoras Estrangeiras reconhecidas em tratados e/ou convênios internacionais dos quais o INMETRO faça parte.

7.1.5 Responsabilizar-se pelas consequências de eventuais omissões ou erros que possam ocorrer por sua conduta ou de seus funcionários, promovendo a sua imediata correção, arcando com os custos, inclusive de responsabilidades civis;

7.1.6 Apresentar, em tempo hábil, antes das auditorias programadas, programa de auditorias contendo as informações pertinentes e/ou julgadas necessárias para o cumprimento das cláusulas contratuais;

7.2.6 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.2.7 Dispor de pessoal qualificado para certificar o desempenho dos processos e conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade do TRE/TO, CONFORME a Norma NBR ISO 9001:2015;

7.2.8 As datas das auditorias serão fixadas de comum acordo entre o Organismo Certificador e o TRE/TO, obedecendo-se o período informado para a sua execução ou em data próxima caso haja necessidade de prorrogação, com a devida apresentação de justificativa e consequente aprovação pela Alta Direção;

7.2.9 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços a que se obriga sem prévia e expressa anuência do TRE/TO;

7.2.10 Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados ao TRE/TO ou a terceiros, por ação ou omissão no fornecimento do presente;

7.2.11 A quantidade de certificados a serem emitidos: 7 (sete) originais na versão em português, em placa metálica.

7.2 Da Contratante:

7.2.1 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos ou consultores da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE relacionadas à execução do contrato;

7.2.2 Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;

7.2.3 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;

7.2.4 Promover os pagamentos dentro do prazo estipulados;

7.2.5 Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.

8. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, o contrato será fiscalizado e acompanhado pela CONTRATANTE, por intermédio da Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade - ASPEQ.

9. PLANILHA DE CUSTOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

9.1 O preço apresentado para o serviço deve incluir todos os encargos de qualquer natureza, impostos, taxas, custos de emissão e manutenção dos certificados, fretes, estadia, transporte, alimentação e tudo que se fizer necessário para a prestação do serviço objeto da contratação. Deve ser apresentado o preço global, e de forma independente, de todas as etapas citadas no item anterior deste termo de referência;

9.2 Para o dimensionamento de dias de trabalho para cada etapa, deve ser considerado o mínimo requerido para realização das auditorias nas instalações do órgão, sendo um dia de trabalho = 8 horas de um auditor nas instalações do órgão;

9.3 Para fins de cotação, quando da elaboração de sua proposta, a organização deverá considerar as seguintes informações:

ETAPA	ATIVIDADE	Nº DIAS	Nº AUDITORES	VALOR (homem/dia)	VALOR TOTAL
1	Auditoria inicial/transição				
2	Auditoria de recertificação				
3	1ª Auditoria de manutenção				
4	2ª Auditoria de manutenção				
-	Emissão de certificados com acreditação do INMETRO ou por autoridades acreditadoras estrangeiras reconhecidas em tratados e/ou convênios internacionais dos quais o INMETRO faça parte;				
VALOR TOTAL					

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

As dúvidas quanto ao preenchimento da proposta poderão ser esclarecidas junto à Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade – ASPEQ, pelos telefones 63 3229-9547/9548, pelo e-mail aspeq@tre-to.gov.br ou diretamente na sala da assessoria na sede do Tribunal.

Sílvia Helena Dias dos Santos

Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade